



Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service

IBM Emptoris Program Management on Cloud

Les conditions d'utilisation se composent du présent document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités relatives aux offres de Logiciel-service» (les «modalités des offres de Logiciel-service») et d'un document intitulé «Conditions d'utilisation IBM – Modalités générales» (les «modalités générales»), qui est disponible à l'adresse <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Advenant une incompatibilité entre les modalités générales et les présentes modalités des offres de Logiciel-service, ces dernières prévaudront. Le Client accepte les présentes Conditions d'utilisation en commandant le Logiciel-service IBM, en y accédant ou en l'utilisant.

Ces Conditions d'utilisation sont régies par le Contrat Passport Advantage international IBM, le Contrat Passport Advantage Express international IBM ou le Contrat international régissant les offres désignées relatives aux Logiciels-services IBM (aussi appelés logiciels sous forme de services), selon le cas (le «Contrat»), et celui-ci, de pair avec les Conditions d'utilisation, constitue l'entente intégrale.

1. Logiciel-service IBM

Les offres de Logiciel-service IBM suivantes sont régies par les présentes modalités des offres de Logiciel-service :

- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support
- IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement
- IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service
- IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

2. Paramètres de calcul des frais

Le Logiciel-service IBM est vendu en fonction d'un des paramètres de calcul des frais suivants, comme spécifié dans le Document transactionnel :

- a. Un **Utilisateur autorisé** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Le Client doit obtenir des autorisations distinctes et exclusives pour chaque Utilisateur autorisé qui obtient un accès au Logiciel-service IBM, que ce soit directement ou indirectement (par exemple, par l'intermédiaire d'un programme de multiplexage, d'un dispositif ou d'un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir le nombre d'Utilisateurs autorisés qui accèdent au Logiciel-service IBM pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

Aux fins du présent Logiciel-service IBM, une autorisation d'utilisation pour un Utilisateur autorisé est exclusive à cet Utilisateur autorisé et ne peut être partagée ni réattribuée, sauf si elle est transférée de manière permanente à une autre personne.

- b. Un **Mandat** est une unité de mesure servant de base pour obtenir les services. Un Mandat correspond à des services professionnels ou de formation liés au Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Mandat.
- c. Une **Instance** est une unité de mesure servant de base pour obtenir le Logiciel-service IBM. Une Instance correspond à un accès à une configuration spécifique du Logiciel-service IBM. Il faut obtenir un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir chaque Instance du Logiciel-service IBM

mise en disponibilité aux fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'utilisation ou le Document transactionnel du Client.

3. Frais et facturation

Le montant exigible pour le Logiciel-service IBM est indiqué dans un document transactionnel.

3.1 Frais mensuels partiels

IBM peut imposer des frais mensuels partiels, calculés au prorata, comme spécifié dans le Document transactionnel.

3.2 Frais relatifs aux Services à distance

Les Services à distance et la maintenance peuvent être fournis à distance ou dans un emplacement d'IBM. Les plans de projet et la documentation du projet sont livrés en tant que documents qui appartiennent à IBM. Le Client a toutefois le droit de les copier et de les réutiliser sans limite dans le cadre de ses activités d'affaires. IBM affectera des ressources pour la prestation des services dans les vingt (20) jours qui suivent la réception de la commande, et fournira des comptes rendus hebdomadaires sur la progression du projet. Les Mandats de services exécutés à distance doivent être terminés dans les cent cinquante (150) jours qui suivent le début de la prestation des services.

3.3 Vérification

Le Client s'engage à : i) conserver et à fournir sur demande des dossiers et des résultats d'outils de systèmes, ainsi que l'accès à ses locaux, dans une mesure raisonnablement suffisante pour permettre à IBM et à son vérificateur indépendant de vérifier que le Client respecte le Contrat; et ii) commander et payer sans délai les autorisations d'utilisation requises, au tarif d'IBM alors en vigueur, ainsi que les autres frais et responsabilités qui sont établis à la suite d'une telle vérification, comme IBM l'indique sur une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant la période d'abonnement au Logiciel-service IBM et au cours des deux (2) années subséquentes.

4. Options de renouvellement de la Période d'abonnement pour le Logiciel-service IBM

La période d'abonnement qui s'applique au Logiciel-service IBM commence à la date à laquelle IBM avise le Client qu'il a accès au Logiciel-service IBM, comme documenté dans le Document transactionnel. L'Autorisation d'utilisation indiquera si l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvelle automatiquement, correspond à une utilisation continue ou se termine à la fin de la Période d'abonnement.

Dans le cas d'un renouvellement automatique, l'abonnement au Logiciel-service IBM se renouvellera automatiquement pour la période indiquée dans l'Autorisation d'utilisation, à moins que le Client n'avise IBM par écrit, au moins quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de son intention de ne pas renouveler son abonnement.

S'il s'agit d'une utilisation continue, le Logiciel-service IBM continuera d'être disponible chaque mois, jusqu'à ce que le Client transmette à IBM un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours pour l'informer qu'il désire mettre fin à son abonnement. Le Logiciel-service IBM demeurera disponible jusqu'à la fin du mois civil qui suit cette période de quatre-vingt-dix (90) jours.

5. Assistance technique

IBM mettra en disponibilité le guide d'assistance pour les Logiciels-services IBM («IBM Software as a Service Support Handbook») qui fournit les coordonnées pour obtenir de l'assistance technique ainsi que d'autres informations et processus à cet égard. L'assistance technique est incluse avec le Logiciel-service IBM et n'est pas offerte dans le cadre d'une offre distincte. Les Niveaux de gravité définis ci-après sont utilisés aux fins de suivi des dossiers d'assistance pour le Logiciel-service IBM.

Gravité	Définition	Objectifs de temps de réponse	Période de couverture
1	<p>Incidence critique sur l'entreprise ou interruption d'un service crucial</p> <p>Une fonction critique pour l'entreprise est hors d'usage ou une interface cruciale ne fonctionne plus. Cette situation s'applique habituellement dans un environnement de production et indique une incapacité d'accéder aux services, ce qui a une incidence critique sur les activités de l'entreprise. Cette situation exige une solution immédiate.</p> <p>Remarque : IBM travaillera avec le Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour résoudre des problèmes critiques, dans la mesure où une ressource technique du Client est disponible pour accomplir ce travail.</p>	Au plus une (1) heure	24 h sur 24, 7 jours sur 7
2	<p>Incidence importante sur l'entreprise</p> <p>L'utilisation d'une option ou d'une fonction du service est grandement limitée ou le Client risque de manquer une échéance commerciale.</p>	Au plus deux (2) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
3	<p>Incidence mineure sur l'entreprise</p> <p>Le service ou la fonctionnalité du service est utilisable et cela n'a aucune incidence critique sur les activités de l'entreprise.</p>	Au plus quatre (4) heures ouvrables	Heures ouvrables, du lundi au vendredi
4	<p>Incidence minimale sur l'entreprise</p> <p>Demande de renseignements ou demande non technique</p>	Au plus un (1) jour ouvrable	Heures ouvrables, du lundi au vendredi

6. Modalités supplémentaires relatives aux offres de Logiciel-service IBM

6.1 Modalités générales

Le Client convient qu'IBM peut rendre public le fait que le Client est abonné au Logiciel-service IBM, dans une publicité ou une communication pour la mise en marché.

6.2 Services et sites Web d'un tiers

Si le Client ou un utilisateur du Logiciel-service IBM transmet du contenu à un site Web ou à un autre service d'un tiers qui est lié au Logiciel-service IBM ou accessible par ce dernier, le Client et l'utilisateur du Logiciel-service IBM autorisent IBM à effectuer cette transmission de contenu et conviennent que cette interaction se fait uniquement entre le Client et le site Web ou le service du tiers en question. IBM n'offre aucune garantie et ne fait aucune déclaration relativement à de tels sites ou services d'un tiers, et elle ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.3 Données

IBM peut, dans le cadre de ses activités normales d'exploitation et de soutien du Logiciel-service, recueillir des renseignements personnels du Client (de ses employés et entrepreneurs) en lien avec l'utilisation du Logiciel-service IBM, en utilisant des technologies de surveillance ou d'autres technologies. IBM recueille de telles données afin d'obtenir des statistiques d'utilisation et de l'information sur l'efficacité de son Logiciel-service, en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs ou de personnaliser les interactions avec le Client. Ce dernier confirme qu'il obtiendra ou qu'il a obtenu le consentement pour permettre à IBM de traiter les renseignements personnels recueillis, aux fins énoncées plus haut, au sein d'IBM, dans d'autres entreprises d'IBM et dans l'entreprise de leurs sous-traitants, partout où ils font affaire, et conformément à ce que permettent les lois applicables. IBM répondra favorablement aux demandes des employés et des sous-traitants du Client concernant leur accès aux renseignements personnels qui ont été recueillis sur eux, ainsi qu'à leurs demandes de mise à jour, de correction ou de suppression de ces mêmes renseignements.

Pour les transactions effectuées dans les États membres de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, le Client convient qu'IBM peut traiter le contenu, dont les

données à caractère personnel (au sens donné à ce terme dans la directive 95/46/CE), au-delà d'une frontière nationale dans les pays suivants : Canada, Inde, Irlande et États-Unis. Le Client convient qu'IBM peut, en transmettant un avis à ce sujet, modifier cette liste de pays si elle détermine de manière raisonnable que cette modification est nécessaire pour fournir le Logiciel-service IBM et assurer son soutien. En ce qui a trait au transfert de données personnelles suisses dans l'Espace économique européen, les parties ou leurs sociétés affiliées pertinentes peuvent conclure des contrats distincts contenant les clauses modèles standards pour l'Union européenne, dans leur rôle respectif, conformément à la décision 2010/87/EU de la Commission européenne, en retirant les clauses facultatives. Les litiges ou les responsabilités qui découlent de ces contrats (même ceux conclus par des sociétés affiliées) seront traités par les parties comme si ces litiges ou ces responsabilités découlaient des modalités du présent Contrat.

6.4 Emplacements bénéficiaires

Les taxes applicables, s'il y a lieu, sont basées sur l'emplacement ou les emplacements que le Client identifie comme étant ceux qui bénéficient du Logiciel-service IBM. Ainsi, IBM appliquera les taxes en se basant sur l'adresse professionnelle que le Client désigne comme l'emplacement qui est le principal bénéficiaire au moment de commander le Logiciel-service IBM, à moins que le Client ne fournisse à IBM de l'information supplémentaire à ce sujet. Le Client a la responsabilité de maintenir cette information à jour et d'informer IBM de tout changement.

6.5 Sauvegardes

Les sauvegardes sont effectuées quotidiennement pour les Instances de production et sur une base hebdomadaire pour les Instances hors production. IBM conservera une copie de sauvegarde des données du Client pour un maximum de quatre-vingt-dix (90) jours dans le cas des Instances de production, et de sept (7) jours pour les Instances hors production. Le Client a la responsabilité de configurer la sécurité du Logiciel-service IBM de manière à empêcher les utilisateurs de supprimer des données. Une fois que des données ont été supprimées, le Client reconnaît et convient qu'IBM n'est pas obligée de les récupérer, et qu'elle peut lui facturer un tel service s'il est disponible.

6.6 Expiration du Logiciel-service IBM

Avant la fin de l'abonnement au Logiciel-service IBM, le Client peut utiliser l'une ou l'autre des fonctions de production de rapports ou d'exportation du Logiciel-service IBM pour extraire des données. Des services d'extraction de données sur mesure sont disponibles aux termes d'un contrat distinct. Dès la réception d'une demande du Client dans les trente (30) jours qui précèdent la fin de l'abonnement au Logiciel-service, IBM fournira au Client une copie électronique de son contenu dans le format natif de l'application.

6.7 Mises à niveau du Logiciel-service IBM

IBM installera et configurera les mises à niveau logicielles dans les Instances de production ou hors production du Logiciel-service IBM, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité pendant les heures ouvrables (selon le fuseau horaire du Client). Le Client peut demander que le service soit rendu pendant les fins de semaine selon la disponibilité offerte pour l'assistance Essentielle (IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential) ou Élite (IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support). Les abonnées à l'offre IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support ont la priorité pour programmer une mise à niveau pendant les fins de semaine.

IBM fournira un préavis de douze (12) mois avant de mettre fin à la prise en charge de la version du logiciel qui est fourni dans le cadre du Logiciel-service IBM. IBM travaillera avec le Client en vue de migrer chaque Instance du Logiciel-service IBM vers une version du logiciel qui est prise en charge avant la date de fin de prise en charge de la version antérieure. Le Client assumera les coûts de cette migration. Si la migration vers une version prise en charge du logiciel n'est pas effectuée pendant la période d'avis, pour une raison autre qu'un retard causé uniquement par IBM ou ses sous-traitants, IBM pourra mettre fin au présent contrat en faisant parvenir au Client un préavis écrit de trente (30) jours.

6.8 Régénération de bases de données

Chaque trimestre (ou jusqu'à quatre [4] fois par trimestre avec l'assistance Élite) et pour chaque système hors production acheté, IBM dupliquera le contenu des bases de données de production dans un environnement hors production du Client. Des services de régénération seront fournis, au moment mutuellement convenu par les parties, selon la disponibilité.

6.9 Certificats fournis par le Client

Le Logiciel-service IBM sera configuré pour utiliser un localisateur URL d'IBM, à moins que le Client ne demande spécifiquement d'utiliser son propre localisateur URL. Si le Client choisit d'utiliser son propre localisateur URL pour le Logiciel-service IBM, il assume alors toute la responsabilité, la maintenance et les coûts de renouvellement du localisateur URL et de tout certificat requis. Le Client doit remettre à IBM les certificats et l'information de mise en place requis avant qu'IBM ne lui donne accès au Logiciel-service IBM.

6.10 Reprise après sinistre

Dans la mesure où le Client utilise une version à jour et prise en charge du Logiciel-service IBM et qu'il a acheté au moins un (1) environnement hors production, s'il survient une interruption majeure du système, causée par une catastrophe naturelle (comme un incendie, un tremblement de terre, une inondation, etc.), IBM fera des efforts raisonnables sur le plan commercial pour effectuer la reprise après sinistre, en restaurant les données de production du Client dans l'un des environnements hors production du Client dans un délai cible de soixante-douze (72) heures. Il ne s'agit pas là d'une garantie, et aucune entente de niveau de service n'est offerte.

6.11 Cumul obligatoire des autorisations

Le Client doit obtenir une autorisation d'Instance, mais aussi un nombre suffisant d'autorisations pour couvrir l'ensemble des Utilisateurs autorisés du Logiciel-service IBM Emptoris Program Management on Cloud.

6.12 Autorisations d'utilisation non requises

Les utilisateurs administratifs sont inclus dans l'offre de Logiciel-service IBM. Le Client n'est donc pas tenu d'obtenir des autorisations d'utilisation pour les utilisateurs administratifs du Logiciel-service IBM. Un utilisateur administratif a l'autorisation d'accorder des droits d'accès aux applications et aux données pour un rôle ou un groupe chargé de dépenses, de modifier les propriétés d'une application, de configurer des dimensions, des mesures et des attributs et de définir les utilisateurs internes et externes de la plateforme de gestion stratégique des approvisionnements, ainsi que des organisations, des sources de données, des groupes, des rôles, des processus, des catégories et un registre principal des fournisseurs.

Annexe A

1. Description du Logiciel-service IBM

Le Logiciel-service IBM Emptoris Program Management fournit des fonctions qui permettent aux utilisateurs finals de suivre des programmes en temps réel et de gérer activement diverses fonctions dans des programmes. Grâce à des formulaires et à des processus configurables, les utilisateurs peuvent traiter et gérer des tâches clés de programmes. Ce Logiciel-service IBM donne la possibilité aux utilisateurs finals de surveiller, de mesurer et de faire le suivi des économies et des objectifs des programmes, de manière proactive, à l'aide de tableaux de bord et de fonctions de production de relevés. Cette offre comprend les fonctions suivantes :

a. Gestion des tâches

Des fonctions permettent de créer des tâches, d'attribuer des rôles, d'établir des alertes et des avis et de les lier à des projets. Les utilisateurs peuvent créer des jalons pour des tâches et lier ces jalons aux événements de sourcing et aux contrats. Des comptes rendus basés sur des règles fournissent de l'information sur les tâches et permettent de savoir si un projet se déroule ou non selon l'échéancier.

b. Gestion de programmes et de projets

Des fonctions de gestion de programmes et de projets permettent aux utilisateurs de se servir de modèles pour créer des projets comprenant de multiples tâches et d'affecter des équipes et d'attribuer des ressources à ces projets. Les utilisateurs peuvent surveiller des projets et des programmes, voir les problèmes et les alertes et faire le suivi des économies par projet ou par programme.

c. Tableaux de bord et relevés

Des tableaux de bord et des relevés personnalisés donnent la capacité de suivre les projets d'approvisionnement à partir d'un lieu central. Il est possible de suivre la progression et de produire des relevés par tâche ou par jalon.

d. Suivi des économies

Il est possible d'enregistrer les économies réalisées par projet ou par tâche et de cumuler automatiquement les économies approuvées au niveau d'un projet ou d'un programme. Des options sont offertes afin d'établir des processus d'approbation pour les programmes d'économie et les relevés.

e. Suivi des problèmes

Il est possible de faire le suivi des problèmes et des risques qui ont une incidence sur les processus, les programmes et les projets. Le Logiciel-service donne la possibilité de visualiser les principaux jalons au moment où ils sont atteints et de surveiller les goulots d'étranglement. Il permet également de rajuster l'état d'une tâche en fonction de la gravité d'un problème ou d'un risque, et d'empêcher de conclure des tâches qui comportent des problèmes non résolus.

f. Gestion des ressources

Il est possible de voir l'utilisation des ressources et de faire le suivi des tâches attribuées à un utilisateur, ainsi que le nombre de jours passés par un utilisateur sur une tâche donnée. Une fonction permet de produire un relevé indiquant la durée moyenne des tâches, l'achèvement des tâches et d'autres indicateurs clés de performance.

g. Gestion de flux de travaux

Le Logiciel-service permet de créer des flux de travaux pour des processus, à l'aide d'un logiciel de modélisation graphique, et de définir des alertes et des avis.

h. Sécurité

Le Logiciel-service utilise des limites de sécurité fondées sur les rôles pour les programmes, les projets, les tâches ou les jalons, afin de gérer l'accès et les rôles des utilisateurs.

i. Gestion des demandes

Le Logiciel-service permet aux utilisateurs de créer des demandes à l'aide de formulaires définis. La fonction de gestion des demandes utilise la fonction de gestion des flux de travaux pour acheminer les demandes aux utilisateurs appropriés.

Le Logiciel-service IBM permettra au Client d'entrer et de gérer du contenu comportant de l'information pouvant être considérée comme des renseignements personnels aux termes des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels :

- Coordonnées (nom, adresse, courriel, numéro de téléphone, code d'identification d'employé, centre de coûts)
- Identificateurs techniques (nom d'utilisateur, mot de passe, adresses IP, adresses MAC)

Ce Logiciel-service IBM n'est pas conçu pour répondre à des exigences de sécurité spécifiques pour les renseignements personnels sensibles, les renseignements confidentiels sur la santé ou un autre contenu réglementé. Il incombe au Client de déterminer si ce Logiciel-service IBM répond à ses besoins en ce qui a trait au type de contenu qu'il utilise en lien avec le Logiciel-service IBM. Le Client ne peut en aucun cas se servir du Logiciel-service IBM pour recueillir, traiter ou enregistrer des renseignements confidentiels sur la santé.

Le Logiciel-service IBM chiffre le contenu lors de la transmission de données entre le réseau IBM et le point d'accès au réseau ou la machine de l'utilisateur. Le Logiciel-service IBM chiffre le contenu au repos en attendant une transmission de données si le Client utilise la version 10.1.1 ou une version ultérieure du Logiciel-service IBM. Dans le cas contraire, il incombe au Client de chiffrer le contenu avant de l'ajouter dans le Logiciel-service IBM.

2. Options

2.1 IBM Emptoris Program Management Read Only

Le Client a le droit d'accéder aux référentiels servant à la gestion des programmes et des demandes et d'y faire des recherches, de visualiser des rapports, de créer des demandes, de participer aux processus en tant qu'approbateur ou répartiteur, de recevoir des évaluations, des demandes ou des tâches et d'y répondre, de recevoir et de mettre à jour l'état d'une tâche attribuée et de recevoir des alertes concernant les risques.

2.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud for Non-Production Environment

Le Client peut utiliser cette offre dans le cadre de ses activités hors production, y compris, notamment les tests, l'optimisation des performances, le diagnostic de défaillances, le banc d'essai, le bac à sable, l'assurance de la qualité ou le développement de compléments ou d'extensions du Logiciel-service IBM utilisés à l'interne, à l'aide d'interfaces de programmation d'applications publiées.

3. Offres d'assistance

3.1 IBM Emptoris Program Management on Cloud Essential Premium Support

Cette offre permet d'obtenir jusqu'à quatre régénérations de bases de données par trimestre, une Entente de niveau de service améliorée ciblant une disponibilité de 99,7 %, ainsi que la programmation au calendrier de mises à niveau pendant les fins de semaine plutôt que pendant les heures ouvrables.

Cette option comprend également un coordonnateur du programme d'accélération de la valeur. Ce coordonnateur, qui peut être un employé ou un sous-traitant d'IBM, exécutera les tâches qui suivent :

- Gestion des problèmes
IBM indiquera régulièrement l'état de la situation, facilitera les communications entre le Client et IBM concernant les problèmes, veillera à résoudre les problèmes non résolus et fournira des rapports de gestion mensuels sur les activités.
- Assistance proactive
IBM désignera une personne qui fournira des directives et de l'assistance concernant le Logiciel-service IBM, afin d'aider à réduire et à prévenir les problèmes dans ce Logiciel-service. Les activités de cette personne pourront inclure, sans toutefois s'y limiter, la diffusion au Client des rapports officiels d'analyse de programme («APAR») qui ont été produits pour d'autres Clients, de l'aide pour élaborer des plans d'atténuation des risques lorsque des modifications (comme des mises à niveau) sont proposées pour l'environnement du Client, une participation à la planification du cycle de vie et de maintenance des produits et la fourniture de rapports périodiques.

- Partage de compétences
IBM facilitera l'acquisition par le Client de compétences liées au Logiciel-service IBM, en l'invitant à participer à des séances de breffage données par des spécialistes techniques chevronnés et en lui fournissant un accès privilégié à l'information technique.

Le Client s'engage à :

- désigner une personne-ressource principale, qui aura la responsabilité de recevoir et de diffuser l'information sur les dossiers d'assistance, les mises à jour et les correctifs, de définir les priorités concernant les dossiers d'assistance non résolus et de passer en revue les rapports d'état sur les incidents avant de communiquer avec IBM pour demander de l'assistance;
- communiquer par écrit à IBM les détails concernant la personne-ressource principale, au début de l'abonnement au Logiciel-service IBM, ainsi que tout changement qui concerne cette personne-ressource dans un préavis écrit de trente (30) jours remis au coordonnateur du programme d'accélération de la valeur; et
- participer à des conférences téléphoniques tenues par le coordonnateur du programme d'accélération de la valeur.

3.2 IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support

Cette offre inclut toutes les caractéristiques de l'offre IBM Emptoris Program Management Essential Premium Support, plus celles qui suivent :

- Évaluation annuelle du fonctionnement effectuée à distance
Dans le cadre de ce service, IBM évaluera le bon fonctionnement de la configuration et du déploiement du Client et évaluera l'utilisation que fait le Client du Logiciel-service IBM. L'évaluation comprendra les constatations et des recommandations pour améliorer l'utilisation du Logiciel-service IBM. IBM passera aussi en revue la documentation originale pour la mise en œuvre du Client, examinera tous les rapports officiels d'analyse de programme pour des incidents non résolus, interviewera des utilisateurs finals, examinera la configuration du Client pour le Logiciel-service IBM, fournira une évaluation des intégrations et des personnalisations effectuées pour chaque module, puis livrera un rapport d'analyse du fonctionnement comprenant des constatations, des observations et des recommandations aux fins d'amélioration.
- Mise à niveau à distance
IBM fournira des services de mise à niveau aux Clients qui utilisent la version 10.0 ou une version ultérieure du Logiciel-service afin de passer à une édition ultérieure de la même version. Le Client doit s'abonner à un Logiciel-service IBM en environnement hors production, lire toute la documentation sur la nouvelle édition, créer un plan de projet pour la mise à niveau et en assumer la responsabilité, puis soumettre le dossier d'assistance approprié en vue de mettre à niveau le Logiciel-service IBM. IBM fournira des directives pour le plan de projet et le plan d'habilitation des utilisateurs du Client, passera en revue et contrôlera les fichiers de configuration du Logiciel-service IBM, passera en revue les nouvelles fonctions et fournira des directives au Client pour tester la mise à niveau.
- Installation de code personnalisé
IBM procédera à l'installation dans le Logiciel-service IBM de code personnalisé créé par du personnel des Services professionnels IBM (aux termes d'un contrat distinct conclu entre les parties).
- Évaluation trimestrielle
IBM passera en revue le Logiciel-service IBM avec le Client, y compris les fonctions que la Client a adoptées, ses actions courantes et ses plans pour l'avenir.
- Priorité pour les mises à niveau pendant les fins de semaine
Le Client bénéficiera d'une priorité pour programmer au calendrier une mise à niveau pendant une fin de semaine, grâce à des grilles horaires réservées pour le Client et les autres clients qui ont acheté l'offre IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.

- Code externe
Pour être en mesure de faire installer des artefacts personnalisés dans le Logiciel-service IBM, comme des exits utilisateur, des adaptateurs ou d'autres processus externes, le Client doit s'abonner à l'offre IBM Emptoris Program Management on Cloud Premier Premium Support.

4. Services fournis à distance

Afin de permettre à IBM de remplir son Mandat de services, le Client s'engage à :

- désigner un agent de liaison à qui IBM adressera toutes les communications liées au Logiciel-service IBM, et qui aura l'autorité pour agir au nom du Client pour toute question qui concerne le Logiciel-service IBM. Cet agent de liaison servira d'interlocuteur entre IBM et tous les services de l'entreprise du Client qui participent à l'utilisation du Logiciel-service IBM. Cette personne participera également aux réunions visant à faire le point sur l'avancement du projet, veillera à obtenir et à fournir l'information, les données et les décisions demandées dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la demande d'IBM et, au besoin, aidera à résoudre et les problèmes touchant le Logiciel-service IBM et à escalader ces problèmes dans l'organisation du Client;
- fournir à IBM l'accès au Logiciel-service IBM;
- coopérer en vue d'achever ses tâches et ses activités;
- reconnaître et convenir que ces Services sont conçus pour soutenir un (1) secteur de l'entreprise qui met en œuvre le logiciel et pour répondre à un (1) ensemble d'exigences. Le Logiciel-service IBM peut être déployé pour de multiples secteurs de l'entreprise, mais il se peut qu'il faille obtenir des Mandats de services supplémentaires pour de nouveaux secteurs;
- fournir les exigences de l'entreprise du Client concernant les Mandats de services;
- assumer la responsabilité de créer les plans de mise en œuvre et de test, les scripts de test correspondants, ainsi que les données associées;
- assumer la responsabilité de créer des procédures de gestion pour les utilisateurs finals, de même que de la création et de la prestation de services d'habilitation pour les utilisateurs finals; et
- consulter IBM avant de faire appel à des tiers dont le travail peut avoir une incidence sur la capacité d'IBM de fournir les Services, et assumer la responsabilité de la gestion et du rendement des tiers.

4.1 Mandats de services

4.1.1 IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre une fonction de gestion des demandes qui utilise les métadonnées du Client, le processus de demande et les notifications associées pour un type de demande. IBM dirigera un (1) atelier de conception d'une durée de huit (8) heures pour traiter des exigences du Client et des éléments suivants pour un (1) type de demande : exigences relatives aux métadonnées, aux flux de travaux et aux notifications, rôle des utilisateurs, conception de la sécurité et organisation à désigner pour la demande. IBM dirigera une séance d'habilitation pour l'administrateur, d'une durée maximale de seize (16) heures, pour configurer la structure de la demande, et jusqu'à huit (8) heures de pour la création de contenu de formation destiné aux utilisateurs finals. IBM créera un (1) prototype dans un environnement hors production en se fondant sur l'approche de conception. IBM créera un ensemble limité de configurations dans l'environnement de production du Logiciel-service IBM, afin de permettre à l'équipe du Client de terminer l'activité de création. Cette activité comprendra un (1) type de demande, jusqu'à dix (10) champs supplémentaires de métadonnées spécifiques du Client associées à la demande, jusqu'à cinq (5) flux de travaux pour la demande comportant jusqu'à quinze (15) points de branchement, un maximum de trois (3) notifications pour la demande, de même qu'un maximum de deux (2) rôles d'utilisateur assortis de paramètres de sécurité qui répondent à l'exigence du Client. IBM aidera le Client dans les activités de test, y compris le suivi des problèmes de logiciels et la gestion de l'escalade pour les dossiers d'assistance IBM de gravité 1. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

4.1.2 IBM Emptoris Program Management Additional Request Type Add-On Service Engagement

IBM fournira des services pour configurer un (1) type de demande supplémentaire dans le Logiciel-service IBM, en se basant sur la prestation des services dans le cadre du Logiciel-service IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement. Le mandat de l'offre IBM

Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

4.1.3 IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement

IBM fournira des services pour mettre en œuvre une fonction de gestion de projet qui utilise les métadonnées du Client, le processus de projet et les notifications associées pour un (1) modèle de projet. IBM dirigera un (1) atelier de conception, d'une durée de huit (8) heures, pour traiter des exigences du Client et des éléments suivants pour un (1) modèle de projet : tâches du projet, exigences relatives aux métadonnées, aux flux de travaux et aux notifications pour le projet, rôle des utilisateurs, conception de la sécurité et organisation à désigner pour le projet et exigences de production de rapports pour le projet. IBM dirigera une séance d'habilitation pour l'administrateur, d'une durée maximale de seize (16) heures, pour configurer la structure du projet, et jusqu'à huit (8) heures pour la création de contenu de formation destiné aux utilisateurs finals. IBM créera un (1) prototype dans un environnement hors production en se fondant sur l'approche de conception. IBM créera directement un ensemble limité de configurations dans l'environnement de production du Logiciel-service IBM, afin de permettre à l'équipe du Client de terminer l'activité de création. Cette activité comprendra un (1) modèle de projet, jusqu'à dix (10) champs supplémentaires de métadonnées spécifiques du Client associées au projet, jusqu'à cinq (5) flux de travaux pour le projet comportant jusqu'à quinze (15) points de branchement, un maximum de trois (3) notifications pour le projet, de même qu'un maximum de deux (2) rôles d'utilisateur assortis de paramètres de sécurité qui répondent à l'exigence du Client. IBM aidera le Client dans les activités de test, y compris le suivi des problèmes de logiciels et la gestion de l'escalade pour les dossiers d'assistance IBM de gravité 1. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Strategic Supply Management Master File Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

4.1.4 IBM Emptoris Program Management Additional Project Template Add-On Service Engagement Remotely Delivered Service

IBM fournira des services pour configurer un (1) modèle de projet supplémentaire dans le Logiciel-service IBM, en se basant sur la prestation des services dans le cadre du Logiciel-service IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

4.1.5 IBM Emptoris Program Management Administrator Enablement Service Engagement

IBM fournira des services d'habilitation aux administrateurs du Client pour le Logiciel-service IBM. Ces services comprendront un examen des fonctions administratives, une discussion sur les meilleures pratiques, une expérience pratique d'utilisation des fonctions d'administration sur un site de test, ainsi que des réponses aux questions spécifiques que pose le Client pendant la séance d'habilitation. IBM dirigera un atelier d'habilitation pour les fonctions administratives du Logiciel-service IBM qui traitera des types de demandes et des modèles de projets, des métadonnées associées, du flux de travaux, des rôles des utilisateurs et des fonctions de configuration de la sécurité, de la production de rapport et des notifications. L'atelier comprendra une vue d'ensemble des fonctions, ainsi que des exercices pratiques pour les utilisateurs du Client pour se familiariser avec le logiciel. Le mandat de l'offre IBM Emptoris Program Management Request Manager Implementation Service Engagement ou de l'offre IBM Emptoris Program Management Project Manager Implementation Service Engagement doit être acheté et achevé concurremment avec ce service ou être achevé avant la prestation du présent service.

Appendice B

L'Entente de niveau de service sur la disponibilité qui suit s'applique au Logiciel-service IBM comme spécifié dans le Document transactionnel du Client. Cette entente ne constitue pas une garantie. Elle est offerte uniquement au Client et s'applique seulement aux environnements de production.

1. Crédits pour la disponibilité

Le Client doit soumettre sa réclamation pour le non-respect de l'Entente de niveau de service dans les trente (30) jours qui suivent l'événement qui a eu une incidence sur la disponibilité du Logiciel-service IBM. La compensation offerte pour une réclamation valide aux termes de cette Entente de niveau de service se fera sous la forme d'un crédit qui s'appliquera à une facture ultérieure pour le Logiciel-service IBM. Ce crédit sera établi en fonction de la durée pendant laquelle le traitement du système de production pour le Logiciel-service IBM n'a pas été disponible («Temps d'arrêt»). Le Temps d'arrêt se mesure à partir du moment où le Client signale l'événement, jusqu'à ce que le Logiciel-service IBM soit restauré. Cette période n'inclut pas le temps d'interruption associé à une maintenance périodique ou annoncée, à des causes sur lesquelles IBM n'a aucun pouvoir, à des problèmes avec le contenu, la technologie, les conceptions ou les instructions du Client ou d'un tiers, aux configurations de système et aux plateformes qui ne sont pas prises en charge ou aux autres erreurs du Client, à un incident de sécurité causé par le Client ou à des tests de sécurité effectués par le Client. IBM accordera la compensation la plus élevée qui s'applique en se fondant sur la disponibilité cumulée du Logiciel-service IBM au cours de chaque mois de la période contractuelle, comme indiqué dans le tableau ci-après. La compensation totale au cours d'un mois quelconque de la période contractuelle ne peut excéder dix pour cent (10 %) du douzième (1/12^e) des frais annuels pour le Logiciel-service IBM.

Dans le cas des Forfaits (Logiciels-services IBM individuels offerts en groupe à un seul prix global), la compensation sera calculée en se basant sur le prix mensuel global et non en fonction des frais d'abonnement mensuels pour chaque Logiciel-service IBM composant le Forfait. Le Client peut seulement soumettre des réclamations pour un (1) seul Logiciel-service IBM dans un forfait à la fois.

2. Niveaux de service

Disponibilité du Logiciel-service IBM au cours d'un mois de la période contractuelle

Disponibilité au cours d'un mois de la période contractuelle	Compensation (Pourcentage des frais d'abonnement mensuels* pour un mois de la période contractuelle visé par une réclamation)
< 99,7 % pour le Client qui achète l'assistance Élite	2 %
< 99,0 % si le Client n'achète pas l'assistance Élite	2 %
< 97 %	5 %
< 95 %	10 %

* Si le Client a acheté le Logiciel-service IBM auprès d'un Partenaire commercial IBM, les frais d'abonnement mensuels seront alors calculés d'après le prix courant pour le Logiciel-service IBM en vigueur au cours du Mois de la période contractuelle faisant l'objet d'une Réclamation, auquel s'appliquera un escompte de cinquante pour cent (50 %).

Le taux de disponibilité est calculé comme suit : (a) le nombre total de minutes dans un Mois de la période contractuelle, moins (b) le nombre total de minutes de Temps d'arrêt dans ce même mois, divisé par (c) le nombre total de minutes dans ce même mois. La fraction obtenue est ensuite exprimée sous la forme d'un pourcentage.

Exemple : Temps d'arrêt total de cinq cents (500) minutes au cours d'un mois de la période contractuelle

<p>43 200 (nombre total de minutes dans un mois de la période contractuelle comptant 30 jours) - 500 minutes de Temps d'arrêt = 42 700 minutes</p> <hr/> <p>43 200 minutes au total</p>	<p>= Crédit pour la disponibilité de 2 % pour un taux de disponibilité de 98,8 % au cours du mois de la période contractuelle</p>
---	---